

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD02
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN INTERNA	VERSIÓN	5

1. OBJETIVO

Implementar estrategias de comunicación a través de acciones eficientes, eficaces y efectivas, reflejadas en el clima laboral y el sentido de pertenencia de los funcionarios, con un entorno de trabajo colaborativo alineado con los valores institucionales con el fin de fortalecer la comunicación interna.

2. ALCANCE

Inicia con la difusión de mensajes dirigidos a todos los funcionarios a nivel nacional para fortalecer el sentido de pertenencia y mejorar el clima laboral. Continúa con la implementación de canales digitales e impresos, campañas de reconocimiento y espacios de participación. Finaliza con evaluaciones periódicas basadas en el análisis de interacción, asegurando su efectividad y adaptación a las necesidades institucionales.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica en el nivel central y desconcentrado.

4. BASE DOCUMENTAL

- Manual de identidad visual (COMN01).
- Matriz de información a comunicar (COFT05).
- Boletín de prensa (COFT06).
- Listado de asistencia (SGFT07).
- Cesión de derechos de imagen (COFT07).

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD02
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN INTERNA	VERSIÓN	5

5. BASE LEGAL

Norma (número y fecha)	Directriz legal
Constitución Política de Colombia de 1991 , artículo 209	La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.
Ley 1712 de 2014 : “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.	Aplica toda la norma.
Ley 1437 de 2011 : “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.	Aplica toda la norma.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD02
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN INTERNA	VERSIÓN	5

Ley 1680 de 2013: “Por la cual se garantiza a las personas ciegas y con baja visión, el acceso a la información, a las comunicaciones, al conocimiento y a las tecnologías de la información y de las comunicaciones”.	Artículo 9°. Accesibilidad y usabilidad. Todas las páginas web de las entidades públicas o de los particulares que presten funciones públicas deberán cumplir con las normas técnicas y directrices de accesibilidad y usabilidad que dicte el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Decreto 1010 de 2000: “Por el cual se establece la organización interna de la Registraduría Nacional del Estado Civil y se fijan las funciones de sus dependencias; se define la naturaleza jurídica del Fondo Social de Vivienda de la Registraduría Nacional del Estado Civil; y se dictan otras disposiciones”.	Aplica toda la norma.
Decreto 943 de 2014: “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)”.	Aplica toda la norma.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD02
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN INTERNA	VERSIÓN	5

Resolución 7569 del 23 de julio de 2024: “Por la cual se adopta el Manual de Identidad Visual de la Registraduría Nacional del Estado Civil, el cual está alineado a la Ley 2345 del 30 de diciembre de 2023. Este manual establece las directrices, normas y lineamientos para la correcta aplicación de la imagen visual de la entidad”.	Aplica toda la norma.
Resolución 3308 de 2024: “Por la cual se adopta la política de información y comunicación pública de la Registraduría Nacional del Estado Civil”.	Aplica toda la norma.
Ley 2345 del 30 de diciembre de 2023: "Por medio de la cual se implementa el manual de identidad visual de las entidades estatales, se prohíben las marcas de gobierno y se establecen medidas para la austeridad en la publicidad estatal".	Aplica toda la norma.
Matriz de información a comunicar. COFT05 – V1 – 13 oct /2023	Aplica para todas las dependencias.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD02
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN INTERNA	VERSIÓN	5

6. DEFINICIONES

- **Acompañamiento:** cuando una dependencia solicita el apoyo de la OCP para hacer un registro audiovisual, fotográfico, logístico, informativo, entre otros.
- **Afiche:** impreso, generalmente de gran tamaño, que se emplea para propaganda o con fines informativos y que se fija en paredes y lugares públicos.
- **Alcance:** se refiere a la cantidad de personas que ven un contenido, ya sea en redes sociales, sitios web u otras plataformas.
- **Alcance orgánico:** se refiere a la cantidad de personas que ven un contenido de forma gratuita, es decir, sin pagar por promocionarlo.
- **Alcance pago:** implica la cantidad de personas que ven un contenido que ha sido promocionado (pago), ya sea a través de anuncios en redes sociales, en motores de búsqueda u otras formas de publicidad pagada.
- **Animación:** proceso a través del cual se logra dar la sensación de movimiento a imágenes, dibujos u objetos inanimados.
- **Brief comunicativo:** documento escrito utilizado para traspasar la información que se necesita para desarrollar una acción de comunicación.
- **Cápsula informativa:** contenido en video sobre un tema de carácter institucional, el cual es divulgado a través de los canales de comunicación externos.
- **Comunicado de prensa:** mensaje escrito que comunica una noticia o información de interés a los medios de comunicación masiva.
- **Canal en redes sociales:** medio o plataforma digital utilizado para distribuir contenido específico a una audiencia determinada. Los canales pueden referirse a perfiles, cuentas, páginas o grupos dentro de plataformas como Facebook, X, Instagram, YouTube, entre otros.
- **Carné:** documento o tarjeta que acredita a su titular para realizar determinadas actividades, recibir ciertos servicios o ejercer ciertos derechos.
- **Cartilla:** pequeño cuaderno o folleto que contiene información o instrucciones sobre un tema específico.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD02
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN INTERNA	VERSIÓN	5

- **Chat de redes sociales:** función que permite a los usuarios comunicarse de manera directa y en tiempo real mediante mensajes de texto dentro de la plataforma de la red social.
- **Comentario:** respuesta o mensaje que un usuario escribe en una publicación de otra persona o entidad dentro de una plataforma de redes sociales.
- **Comunicado de prensa:** mensaje escrito que comunica una noticia o información de interés a los medios de comunicación masiva.
- **Contenido de valor:** material que ofrezca beneficios significativos y relevantes para su audiencia objetivo.
- **Contenido noticioso:** material informativo que presenta eventos recientes, novedades o desarrollos relevantes. Puede incluir artículos, informes, videos, podcasts o publicaciones en redes sociales.
- **Copy:** texto o contenido escrito que se utiliza en las publicaciones, anuncios o mensajes dentro de plataformas de redes sociales. Tiene el propósito de captar la atención de la audiencia, transmitir un mensaje específico y provocar una acción deseada.
- **Corrección de estilo:** consiste en la intervención que se realiza en un texto con el fin de eliminar los errores y las imprecisiones, para conseguir que el lector lo entienda más fácilmente.
- **Data:** información que se recopila y se almacena sobre el comportamiento, las interacciones y las preferencias de los usuarios en plataformas de redes sociales como Facebook, X, Instagram, LinkedIn, entre otras.
- **Difusión en redes sociales:** proceso de compartir contenido, ya sea propio o de otros, con una audiencia más amplia en plataformas digitales. Esto puede incluir publicaciones de texto, imágenes, videos o enlaces a sitios web. La difusión se realiza con el objetivo de alcanzar a más personas y aumentar la visibilidad del contenido.
- **Mensaje directo:** función que permite a los usuarios enviar mensajes privados a través de redes sociales, sin que sean visibles para otros usuarios que no estén incluidos en la conversación.
- **Documental:** producción audiovisual que tiene como objetivo principal informar, educar o entretener al espectador mediante la presentación de hechos reales, personas, lugares o eventos.
- **Edición:** proceso de seleccionar, organizar y modificar material visual, auditivo o escrito con el fin de mejorar su calidad, coherencia y efectividad comunicativa. En el contexto de la producción audiovisual, la

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD02
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN INTERNA	VERSIÓN	5

edición implica combinar y manipular imágenes, sonidos y efectos especiales para crear una narrativa coherente y atractiva.

- **Encuadernación:** proceso de unir y asegurar las páginas de un libro, revista u otro tipo de documento en un solo volumen. Esto se logra mediante diferentes métodos y materiales, como cosido, encolado, grapado o anillado, dependiendo del tipo de publicación y su propósito.
- **Engagement o tasa de interacción:** en redes sociales se refiere a la medida en que los usuarios interactúan y participan con el contenido que se comparte en plataformas digitales. Esto incluye acciones como dar 'Me gusta', comentar, compartir publicaciones, hacer clic en enlaces y participar en encuestas o cuestionarios.
- **Etiquetas en redes sociales:** son palabras clave o frases que se utilizan para categorizar o identificar contenido específico.
- **Facebook:** red social que permite a los usuarios crear perfiles personales, conectarse con amigos, compartir contenido multimedia, enviar mensajes, unirse o crear grupos y páginas y seguir actualizaciones de otros usuarios.
- **Folleto o plegable:** material impreso que consta de una o varias hojas de papel que se pliegan en secciones para formar un documento más pequeño y manejable. Estos documentos suelen tener información concisa y visualmente atractiva sobre un tema específico, producto, servicio, evento o campaña.
- **Follow o seguir:** acción que realizan los usuarios en redes sociales para recibir actualizaciones de contenido de otros usuarios en su línea de tiempo. Al seguir a un usuario, sus publicaciones y actualizaciones aparecerán en el *feed*.
- **Follower o seguidor:** usuario que sigue a otro en una red social. Un seguidor recibe las actualizaciones y publicaciones del usuario al que sigue en su *feed*.
- **Gestor de contenidos o CMS (Content Management System):** software que permite la creación y administración de contenidos de un sitio web de forma independiente al diseño.
- **Grupos de difusión de WhastApp:** grupos de WhatsApp que reúnen a periodistas, a través de los cuales se divulga material informativo como comunicados de prensa, fotos o videos.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD02
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN INTERNA	VERSIÓN	5

- **Hashtag:** es una palabra o frase precedida por el símbolo de numeral (#) que se utiliza en redes sociales para etiquetar contenido y facilitar su búsqueda. Los *hashtags* permiten agrupar contenido relacionado y mejorar la visibilidad de las publicaciones.
- **Hilo:** en redes sociales como X, un hilo es una serie de publicaciones relacionadas entre sí que forman una conversación o narrativa continua. Los hilos permiten contar historias más extensas o desarrollar ideas de manera más detallada.
- **Influencer o creador de contenido:** persona que tiene cierta credibilidad, autoridad y/o alcance en redes sociales dentro de un determinado tema o industria. Los *influencers* suelen tener una audiencia considerable y tienen la capacidad de influir en las opiniones y decisiones de sus seguidores.
- **Infografía:** representación visual de información que combina elementos gráficos como imágenes, gráficos, iconos y colores, con texto conciso y datos relevantes, para comunicar un mensaje o explicar un tema de manera clara y efectiva.
- **Instagram:** red social en donde se comparten fotos y videos. Instagram permite interactuar con otros usuarios a través de *likes*, comentarios y mensajes directos, así como seguir a otros usuarios para ver su contenido en el *feed*.
- **Intranet:** red de comunicación interna que utiliza tecnologías de internet para conectar computadoras y dispositivos dentro de una organización o empresa.
- **Imagen institucional:** percepción pública de una organización, empresa, gobierno o entidad en general. Es la impresión que la entidad proyecta hacia el exterior y cómo es percibida por sus audiencias clave como clientes, empleados, inversores, medios de comunicación y la sociedad en general.
- **Keyword o palabra clave:** palabra o conjunto de palabras que se utilizan en marketing digital y SEO (Optimización de Motores de Búsqueda) para identificar el tema principal de una página web, artículo, anuncio u otro contenido en línea. Las palabras clave son utilizadas por los motores de búsqueda para mostrar resultados relevantes a los usuarios que realizan búsquedas relacionadas.
- **KPI (Key Performance Indicators) o Indicadores Clave de Desempeño:** métricas utilizadas para medir el rendimiento y el éxito de una empresa, proyecto o estrategia en función de los objetivos establecidos. Los KPI pueden variar dependiendo del área o sector y suelen ser cuantificables y específicos.
- **Línea gráfica:** conjunto de características gráficas definidas que distinguen a una marca o entidad.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD02
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN INTERNA	VERSIÓN	5

- **LinkedIn:** red social profesional enfocada al ámbito laboral. La cual se utiliza principalmente para establecer conexiones profesionales, buscar empleo, promocionar habilidades y experiencia laboral y establecer relaciones comerciales y colaboraciones profesionales.
- **Like o me gusta en redes sociales:** es una función presente en la mayoría de las redes sociales que permite a los usuarios expresar su aprecio o acuerdo con una publicación, foto, video u otro contenido. Al hacer clic en el botón de 'Me gusta', se indica al autor del contenido y a otros usuarios que el contenido ha sido bien recibido o ha generado interés.
- **Mailing:** Estrategia de marketing directo que implica el envío masivo de correos electrónicos a una lista de destinatarios con el objetivo de promocionar productos, servicios o eventos, así como para comunicar información relevante o importante.
- **Manual de identidad visual:** documento que establece las pautas y normas para el uso correcto y consistente de los elementos visuales de una marca o entidad, como el logotipo, los colores, las tipografías y otros elementos gráficos. Este manual proporciona una guía detallada sobre cómo deben ser aplicados estos elementos en diferentes contextos, como materiales impresos, digitales, publicitarios o de comunicación.
- **Marca de Gobierno:** identidad visual y la imagen institucional de un gobierno, ya sea a nivel local, regional o nacional.
- **Mención en redes sociales:** acción de etiquetar o mencionar a otros usuarios en una publicación o comentario en redes sociales. Al realizar una mención social, el usuario etiquetado recibe una notificación y puede interactuar con el contenido etiquetado.
- **Micrositio:** página web independiente creada específicamente para un propósito particular dentro de un sitio web principal. A diferencia del sitio web principal, que puede abarcar una amplia gama de temas y secciones, un micrositio se centra en un tema o campaña específica.
- **Pendón o valla:** estructura publicitaria grande y visible que se coloca en lugares estratégicos, como a lo largo de carreteras, en zonas urbanas o en eventos públicos, con el propósito de mostrar mensajes publicitarios de manera impactante y alcanzar a una amplia audiencia.
- **Pieza gráfica:** elemento visual que forma parte de una campaña publicitaria, diseño gráfico, proyecto creativo o cualquier otro tipo de comunicación visual. Puede tomar diferentes formas y formatos

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD02
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN INTERNA	VERSIÓN	5

(audiovisual), como anuncios impresos, carteles, folletos, banners digitales, infografías, logotipos, ilustraciones, entre otros.

- **Pódcast:** episodios de audio digital que se distribuyen a través de internet y se pueden escuchar en dispositivos como computadoras, teléfonos inteligentes, tabletas u otros reproductores de medios. Estos episodios pueden tratar una amplia variedad de temas, desde noticias y entrevistas hasta narraciones de historias, conversaciones, tutoriales, entre otros.
- **Post en redes sociales:** publicación o contenido compartido en una plataforma de redes sociales, como Facebook, X, Instagram, LinkedIn, entre otras. Este término se utiliza para describir cualquier tipo de contenido que se comparte en la plataforma, como texto, imágenes, videos, enlaces, encuestas, eventos, y más.
- **Producción audiovisual:** proceso de crear contenido multimedia que combina elementos visuales y auditivos para transmitir un mensaje o contar una historia. Este proceso implica la planificación, la grabación, la edición y la distribución de contenido en forma de videos, películas, programas de televisión, documentales, anuncios comerciales, contenido web y más.
- **Relacionamiento con medios:** proceso mediante el cual una persona, organización o entidad establece y mantiene relaciones efectivas con los medios de comunicación, como periódicos, revistas, estaciones de radio, canales de televisión, sitios web de noticias y otros medios de comunicación. Este proceso implica actividades como la elaboración y distribución de comunicados de prensa, la organización de conferencias de prensa, la preparación de kits de prensa, la coordinación de entrevistas y la respuesta a consultas de los medios.
- **Reunión Grupo de Comunicaciones:** reunión en la cual participan servidores de la Oficina de Comunicaciones y Prensa, donde se socializan los diferentes temas institucionales y se determina su divulgación o no en los canales de comunicación internos y externos de la entidad.
- **RT o retweet:** función en la plataforma X que permite a los usuarios compartir un trino de otra persona en su propia línea de tiempo. Cuando un usuario hace *retweet* a un mensaje de otro usuario, el trino original se comparte en la línea de tiempo del usuario que lo retuitea, junto con su nombre de usuario.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD02
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN INTERNA	VERSIÓN	5

- **Rueda de prensa:** evento organizado por una entidad, en el cual se convoca a periodistas y representantes de medios de comunicación para informar sobre un tema específico, hacer anuncios importantes, responder preguntas y proporcionar información relevante.
- **Streaming o transmisión:** tecnología que permite la transmisión de contenido multimedia a través de internet de forma continua y en tiempo real. En lugar de descargar un archivo completo antes de poder verlo o escucharlo, el *streaming* permite que el contenido se reproduzca instantáneamente mientras se está transmitiendo.
- **Stories o historias de Instagram:** función de la plataforma de redes sociales Instagram que permite a los usuarios compartir fotos y videos de forma temporal, que desaparecen después de 24 horas de haber sido publicadas. Estas historias se muestran en la parte superior del *feed* de noticias de los seguidores del usuario, y pueden incluir una variedad de contenido, como fotos, videos, texto, pegatinas, filtros y más.
- **Suscriptores:** usuarios que han optado por seguir o suscribirse al perfil o cuenta de otro usuario en una plataforma específica, como Facebook, X, Instagram, YouTube, entre otros. Al seguir a alguien en una red social, los suscriptores reciben las actualizaciones, publicaciones o contenido compartido por ese usuario en su *feed* de noticias o *timeline*.
- **TBT, Throwback Thursday o jueves del recuerdo:** tendencia popular en las redes sociales, especialmente en plataformas como Instagram y X, donde los usuarios comparten fotos o recuerdos de eventos pasados.
- **Línea de tiempo en redes sociales:** flujo de contenido cronológico que se muestra a los usuarios en su perfil. Esta línea de tiempo presenta una secuencia ordenada de publicaciones, actualizaciones, fotos, videos y otros tipos de contenido compartido por el usuario y sus contactos o seguidores.
- **TikTok:** aplicación de redes sociales que permite a los usuarios crear, compartir y descubrir videos cortos, generalmente de entre 15 segundos y un minuto de duración. La aplicación se centra en contenido de entretenimiento, como bailes, sincronización de labios, comedia, tutoriales, desafíos virales, música y más.
- **Trino o tweet:** mensaje o publicación en la plataforma de redes sociales X. El término se utiliza comúnmente para referirse a un tweet, que es un mensaje corto de hasta 280 caracteres que los usuarios pueden compartir para expresar ideas, pensamientos, opiniones, enlaces, imágenes o cualquier otro tipo de contenido.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD02
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN INTERNA	VERSIÓN	5

- **X:** plataforma de redes sociales en línea y una aplicación móvil que permite a los usuarios enviar y leer mensajes cortos llamados trinos. Los usuarios pueden compartir una variedad de contenido en esta red social, incluyendo texto, enlaces, imágenes, videos y gifs.
- **Video institucional:** pieza explicativa o promocional que da a conocer la identidad corporativa de la entidad, su actividad y el modo en que la ejerce, sus valores, instalaciones, elementos diferenciadores y aspectos más destacables.
- **Video viral:** pieza que se difunde de forma multitudinaria y rápida en Internet a través de redes sociales, correo electrónico y/o mensajería instantánea.
- **Video testimonial:** grabación en video en la que una persona comparte su experiencia, opinión o testimonio sobre un producto, servicio, evento o experiencia específica.
- **Video:** secuencia de imágenes en movimiento y sonido que se graba y reproduce electrónicamente. Puede contener una variedad de elementos visuales y auditivos, como personas, paisajes, efectos especiales, música, diálogo y más.
- **Viva Engage:** red social interna en la que los servidores de la Registraduría Nacional del Estado Civil intercambian información y contenidos multimedia. Esta plataforma crea una comunidad institucional virtual interactiva donde se comparte información relevante.
- **Vocería:** calidad oficial habilitada para comunicar el cumplimiento de las funciones públicas por parte de las entidades estatales. Generalmente la vocería de las entidades públicas reposa en sus representantes legales y/o directores administrativos. Las vocerías pueden ejercerse a través de cuentas habilitadas en redes sociales o a través de las oficinas de comunicaciones.
- **YouTube:** plataforma en línea que permite a los usuarios cargar, ver, compartir y comentar videos.

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

7.1. El vocero oficial de la Registraduría Nacional del Estado Civil es el Registrador Nacional o el directivo que él designe. Los demás funcionarios deben abstenerse de dar declaraciones a los medios.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD02
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN INTERNA	VERSIÓN	5

7.2. Las solicitudes de los medios recibidas por los funcionarios de las diferentes áreas deberán ser direccionadas a la Oficina de Comunicaciones y Prensa.

7.3. Cuando la solicitud del medio se ha realizado al vocero autorizado, este deberá concertar con la Oficina de Comunicaciones y Prensa la línea de los mensajes, sobre todo si se trata de anuncios y novedades.

7.4. Las únicas cuentas oficiales de la entidad en redes sociales son las de la Registraduría y/o las del Registrador Nacional de Estado Civil. En lo relacionado con redes, solo desde estas puede salir información oficial de la entidad.

7.5. Los funcionarios pueden replicar desde sus cuentas personales los mensajes emitidos desde las redes oficiales de la entidad.

7.6. Las comunicaciones del quehacer del nivel central y desconcentrado se realizan a través de la red social institucional Viva Engage y/o correo institucional de la dependencia correspondiente.

7.7. También se debe tener en cuenta las fijadas en el Decreto 1010 del 2000.

7.8. La Oficina de Comunicaciones y Prensa en conjunto con los responsables de macroprocesos actualizarán la Matriz de Información a Comunicar, en la cual queda registrada la información que se debe comunicar, la frecuencia en la cual se debe realizar y el tipo de público al cual debe ir dirigida (interno, externo).

7.9. Todos los requerimientos se atenderán en estricto orden de recepción y solo podrán ser modificados por evaluación previa del jefe de la Oficina de Comunicaciones y Prensa.

7.10. Si una delegación departamental elabora una pieza y/o producto, este deberá contar con la aprobación del enlace correspondiente a la dependencia responsable del contenido en dicha delegación (Identificación, Electoral, Talento Humano, entre otros). Una vez aprobado, el producto final deberá enviarse al enlace de la Oficina de Comunicaciones y Prensa de la sede central, para su validación y posterior aprobación por parte del Registrador Nacional o del jefe de dicha oficina.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD02
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN INTERNA	VERSIÓN	5

7.11. Las solicitudes que se requieran de una oficina a alguno de los grupos de la OCP (internas, audiovisuales, prensa, redes, etc.) deberán hacerse por medio del correo institucional dirigido al jefe de la Oficina de Comunicaciones y Prensa, con copia al líder del grupo y/o al enlace correspondiente, para que, de esta forma, pueda ingresar al tráfico y quede la traza correspondiente.

7.12. Todo registro de audio, video y fotografía reposará en el área de audiovisuales de acuerdo con las políticas de retención de material audiovisual. Estos registros son alojados en la NAS, biblioteca audiovisual que está organizada por año, área misional, en carpetas con nombre y fecha. Teniendo en cuenta que la NAS tiene una capacidad que se puede agotar, también se puede alojar la información en discos duros externos, organizados de la misma manera.

7.13. El equipo audiovisual encargado de las grabaciones de personas internas, externas y menores de edad maneja el formato "Cesión de derechos de imagen" (COFT07). En este documento, la persona que autoriza la grabación otorga el consentimiento para el uso de su imagen por parte de la RNEC. También es posible manifestar este consentimiento de forma verbal frente a la cámara, siendo ambas opciones igualmente válidas.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1	ESTRUCTURAR LA MATRIZ DE COMUNICACIONES En dicho documento se presentan las pautas y los productos que se van a desarrollar tanto para la comunicación interna como externa durante la vigencia.	Vigencia	Oficina de Comunicaciones y Prensa	Publicación de la matriz actualizada	Matriz de comunicaciones

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD02
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN INTERNA	VERSIÓN	5

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
2	DEFINIR LOS CONTENIDOS NOTICIOSOS: Mediante la realización de la reunión de comunicaciones donde participan los grupos: gestores de contenido, internas, redes sociales y audiovisuales (allí se socializan temas, actividades y solicitudes realizadas por las diferentes dependencias del nivel central y desconcentrado, se proponen las parrillas de contenido), se procede a puntualizar qué y cómo se va a trabajar durante la semana u otro periodo de tiempo determinado, se definen los posibles productos y/o piezas que se van a realizar y se gestionan las personas que van a intervenir (periodistas, redacción de textos, correctores de estilo, diseñadores, audiovisuales, etc.)	Semanal y/o diaria	Oficina de Comunicaciones y Prensa	Realización de la reunión de comunicaciones	Acta de reunión y/o listado de asistencia, grabación en Teams
3	RECOPILAR Y ORGANIZAR LA INFORMACIÓN De acuerdo con la definición de contenidos, se establecen compromisos, entregables, tiempos de respuestas y fecha de publicación en los diferentes canales. Se establece el tráfico para la realización de las piezas.	Diario	Oficina de Comunicaciones y Prensa	Tráfico	El correo o la comunicación (Chat-WhatsApp, llamada telefónica, solicitud expresa, etc.) que se tiene con el contacto

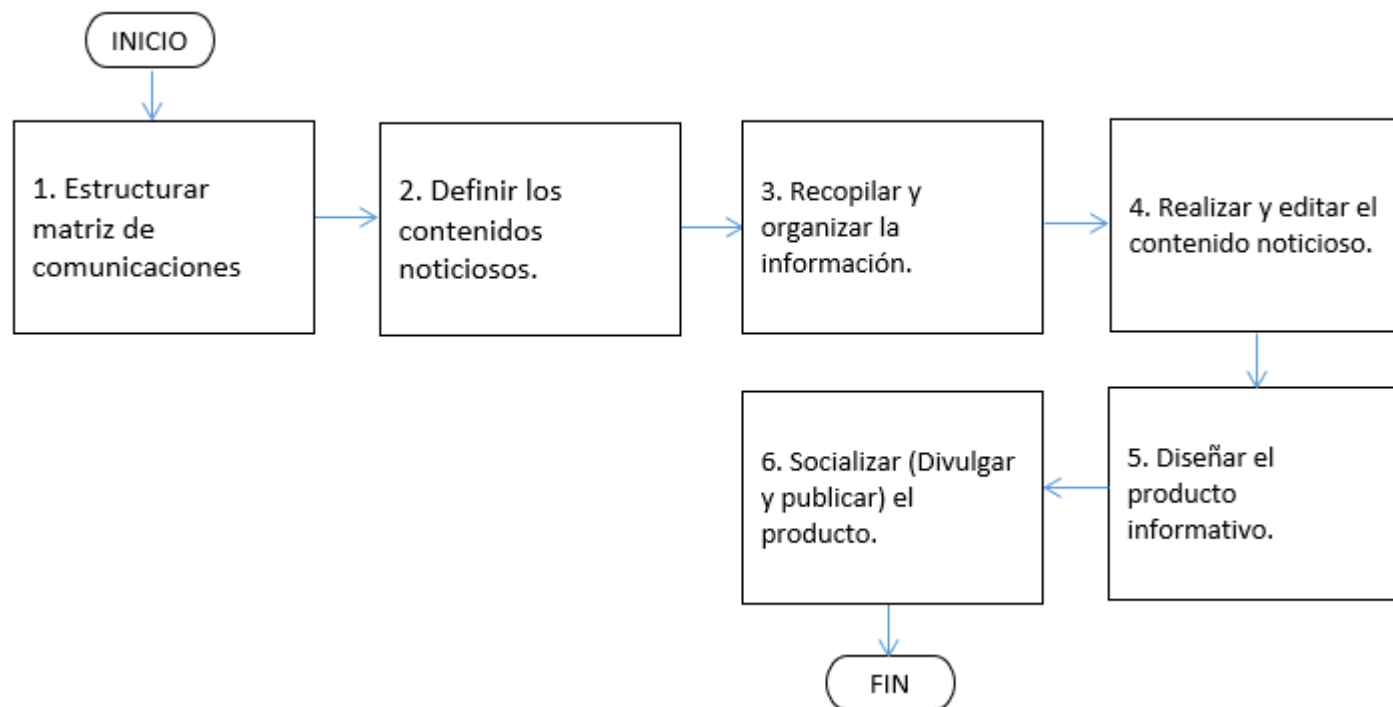
 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD02
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN INTERNA	VERSIÓN	5

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
4	REALIZAR Y EDITAR EL CONTENIDO NOTICIOSO De acuerdo con el producto se redacta el copy, libreto o el texto, se procede a la realización de los ajustes (corrección de estilo y edición) finales para ser utilizado.	Promedio 5 días	Oficina de Comunicaciones y Prensa	La revisión realizada por cada uno de los que intervienen en la realización	El copy, libreto o el texto del producto comunicativo
5	DISEÑAR EL PRODUCTO INFORMATIVO Una vez producido el texto o la información noticiosa se procede a la elaboración del producto informativo. Además de lo anterior para algunos productos se hace la selección de una imagen que acompaña, apoya o complementa el texto. Nota: para la elaboración de algunos productos es necesario la utilización de programas especializados.	Promedio 10 días	Oficina de Comunicaciones y Prensa	Pieza terminada	Pieza informativa
6	SOCIALIZAR (DIVULGAR Y PUBLICAR) EL PRODUCTO La socialización se hace de acuerdo con el producto (página web, red social interna, correo institucional, formatos impresos, intranet) y grupo objetivo (funcionarios de nivel central,	Diario y semanal	Oficina de Comunicaciones y Prensa	Publicación	El medio por el cual se haya socializado el producto

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD02
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN INTERNA	VERSIÓN	5

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	funcionarios del Distrito, oficinas de nivel desconcentrado).				

9. FLUJOGRAMA



 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD02
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN INTERNA	VERSIÓN	5

10. ANÁLISIS DE GESTIÓN

El diseño y ajuste de las piezas de comunicación se presentan en tiempos diferentes, debido a la duración y alcance de la campaña, como se enuncia a continuación:	
Afiche	4 días
Mailing	1 día
Slide - Wallpaper - Obituario	1/2 día
Post redes sociales	2 días
DiPloma - Escarapela - Carné - Pendón - Volante	2 días
Infografía - Logos - Portadas	3 días
Cartilla - Plegables - Presentaciones - Cuadernos (diseño)	5 días
Cartilla - Plegables - Piezas para eventos - Cuadernos (impresión)	5 días (dependiendo la cantidad)
Post estático - Post animado de redes	4 horas
(Instagram) Carrusel - Video IGTV	2 días
(Instagram) Post estático - Post animado - Story	4 horas
(Instagram) Highlight	2 días
Facebook Live	1 semana
Campaña de difusión	1 semana
Portadas	4 horas
(YouTube) Video	4 días
Landing page	1 día
Micrositio (3 secciones max)	5 días
Sitio	15 días
Actualización sitio	1 día por sección

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD02
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN INTERNA	VERSIÓN	5

Publicación / Gestión web	3 horas
Soporte aplicativo, reportes, bases de datos	2 días hábiles
Hoy es Noticia - Noticias del Registrador	En la marcha
Comunicados, memorando, circulares, etc.	En la marcha
Slide Intranet	3 días
Video documental express	5 días
Video documental	10 días
Videos especiales	15 días
Animación campaña interna	5 días
Así nos ven los medios	1 día
Tutorial	2 días
Programa pódcast "Regispod"	5 días
Animación productos propios	5 días
Registro Semanal	5 días
R en Imágenes	1 día
Frase de la semana	2 días
Jueves de TBT	3 días
Juntos por la Registraduría	2 semanas

11. ANEXOS

N/A.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD02
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN INTERNA	VERSIÓN	5

12. CONTROL DE CAMBIOS

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AA	VERSIÓN
Creación del procedimiento Adopción de nueva metodología	Jefe de Oficina de Comunicaciones y Prensa	09/08/2016	0
Modificación de la base documental y las políticas de operación	Jefe de Oficina de Comunicaciones y Prensa	27/09/2019	1
Cambio en el producto Boletín - Historia de la semana que está contenido en el Noticias al Día y se realiza una vez a la semana	Jefe de Oficina de Comunicaciones y Prensa	28/01/2020	2
• Actualización de la base documental • Actualización de la base legal • Actualizaciones políticas de operación • Actualización de las actividades • Actualización del flujograma • Creación de nuevos productos	Jefe de Oficina de Comunicaciones y Prensa	16/09/2021	3
• Actualización de la base documental con la inclusión del formato COFT07 "Cesión de derechos de imagen" • Actualización de las definiciones • Ajuste en la redacción de las políticas de operación 6 y 12	Jefe de Oficina de Comunicaciones y Prensa	27/05/24	4
• Actualización del objetivo y el alcance • Actualización de la base documental • Actualización de la base legal	Jefe de Oficina de Comunicaciones y Prensa	09/06/2025	5

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD02
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN INTERNA	VERSIÓN	5

● Actualización definiciones ● Actualización de las políticas de operación ● Actualización descripción del procedimiento ● Actualización análisis de gestión			
---	--	--	--

ELABORÓ: Diana del Pilar Ordóñez Franco Técnico Operativo Oficina Comunicaciones y Prensa	REVISÓ: Maura Lucía Achury Ramírez Jefe de la Oficina Comunicaciones y Prensa Karol Melissa Tovar López Profesional Universitario Oficina de Comunicaciones y Prensa	APROBÓ: Maura Lucía Achury Ramírez Jefe de la Oficina Comunicaciones y Prensa
	REVISIÓN TÉCNICA: Candelaria Teherán Fontalvo Profesional Universitario Oficina de Planeación	APROBACIÓN TÉCNICA: Zamira Marcela Gómez Carrillo Jefe de la Oficina de Planeación
FECHA: 19/03/2025	FECHA: 13/03/2025	FECHA: 09/06/2025